

El 70% de los compradores online considera muy importante las entregas flexibles y programadas

La rapidez, fiabilidad y ahorro de costes, claves para afrontar con éxito los retos de la entrega inmediata. El 68,4% considera el tiempo de entrega de su pedido como una prioridad para elegir dónde comprar online

Según el último WorldPanel de Kantar sobre comercio electrónico que ha analizado las características del comprador e-commerce y las preferencias de envío de los productos, actualmente más de 11,5 millones de hogares españoles (65,8%) compran productos a través de internet. El 68,4% de estos, considera el tiempo de recepción del pedido muy importante y además, 7 de cada 10 consumidores valora positivamente tener la capacidad de programar la entrega de una manera flexible.

Estos datos nos muestran la importancia que está adquiriendo la entrega inmediata en nuestro país y la necesidad de poder ofrecer una experiencia de compra óptima al consumidor de e-commerce. "Muchos comercios han comenzado a ofrecer servicios de entrega rápida, pero la mayoría tiene dificultades para hacerlo de forma efectiva. En muchos casos, se considera este servicio como una opción extra, cuando la realidad es que se está convirtiendo en una herramienta competitiva imprescindible en la carrera por la fidelidad del cliente, que permite además aumentar las ventas", comenta Marta Álvarez, directora general de Stuart en España. "Los comercios que apuestan por la entrega inmediata no solo ganarán la carrera por la fidelidad del usuario, sino también pueden mejorar su cifra de negocio".

Sin embargo, para los comercios este modelo plantea una serie de retos que se han de conjugar de manera eficiente y rentable con la operativa del negocio ante la creciente demanda de los consumidores:

Rapidez y fiabilidad: Los retrasos en las entregas son uno de los principales motivos de reclamaciones en las tiendas online y una de las causas principales de mala reputación para los e-commerce, de hecho, 5 de cada 10 compradores online considera elemental poder recibir su pedido en 1 hora. La entrega inmediata implica poder gestionar con rapidez y fiabilidad los pedidos, para ello hay que tener unas capacidades tecnológicas y analíticas a la altura de las nuevas necesidades de los consumidores. En esta línea, Stuart aporta máxima flexibilidad sin costes extras con sus sistemas multientrega, donde desde un mismo punto de recogida (establecimiento, empresa o almacén urbano) permite realizar hasta ocho puntos de entrega diferentes en un único viaje, proporcionando un ahorro de coste a los clientes y reduciendo los tiempos de envío.

Conveniencia: Debido al ritmo de vida frenético que se lleva en las grandes ciudades, la opción de ofrecer entregas a medida se ha convertido en un servicio necesario para muchos comercios, donde los días de máxima actividad suelen ser en fin de semana y festivos. De hecho, 8 de cada 10 hogares le dan casi la misma importancia a tener facilidades a la hora de recibir sus productos, que al precio y a la calidad de estos. El consumidor actual prima la opción de elegir a su conveniencia una entrega rápida o programada en la propia página de checkout del comercio, esto a su vez, puede ayudar a

reducir el coste por envíos no entregados a clientes ausentes. Por otro lado, un 63% de hogares españoles da mucha relevancia a aspectos como la opción de recibir su pedido en 1 hora, en franjas horarias determinadas o incluso en fin de semana. Stuart cuenta con funcionalidades avanzadas de análisis y big data en su plataforma tecnológica que le permite realizar las recogidas en menos de 7 min. de media, entregas en menos de 1h (con un promedio situado en 24 min.) durante los 7 días a la semana.

Transparencia y comunicación: La revolución digital ha creado un consumidor con unas necesidades más exigentes donde la transparencia se ha convertido en una prioridad. En el mundo e-commerce, conocer el estado y la situación de los pedidos ha pasado de ser un servicio de valor añadido a una realidad necesaria. Actualmente existen fórmulas que permiten conocer en cada momento dónde se encuentra y cuánto tardará en llegar los envíos. Tener un partner de entrega inmediata que aporte un tracking seguro y en tiempo real donde el comercio tenga un control total es muy valioso para acometer con éxito el proceso. Según el estudio, los hogares madrileños con un 91,4%, son los que más valoran disponer de una aplicación que les permita realizar el seguimiento de su pedido, seguidos de valencianos y catalanes con un 91,1% y un 80% respectivamente. Una buena comunicación entre el remitente, el repartidor y el destinatario es imprescindible para garantizar una entrega eficiente, rápida y sin contratiempos. Gestionar los requisitos de envío para el cliente y mantenerlo informado del estado de su pedido consigue evitar incidencias y garantiza la satisfacción final del usuario.

Costes: Hasta hace poco tiempo, la última milla era un aspecto del negocio complejo y en numerosas ocasiones se antojaba un proceso costoso que solo las grandes empresas podían permitirse. Sin embargo esta premisa queda diluida cuando hablamos de nuevas soluciones de logística urbana como Stuart. Los comercios pueden entregar sus productos de forma inmediata o programada con una capacidad logística tan potente como los grandes del e-commerce, pero a un precio asequible, evitando costes fijos, comisiones o gastos de infraestructura. En este sentido, el estudio nos muestra que son los hogares madrileños con un 60,4% los que más aprecian disponer de un servicio de entrega que se adapte a sus horarios, aunque eso suponga un suplemento en el precio final.

Datos de contacto:

Tyco
916611737

Nota de prensa publicada en: [Barcelona](#)

Categorías: [Logística E-Commerce Software Consumo](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>